

Operadora de telefonia é condenada a indenizar por erro de portabilidade

Um homem que perdeu sua linha telefônica durante um processo de portabilidade que não foi concluído corretamente pela operadora deve ser indenizado por danos morais. O número, que ele utilizava havi anos e estava vinculado a contas bancárias, serviços de autenticação e contatos profissionais, foi cancelado de forma definitiva, impedindo o acesso a diversas plataformas e gerando prejuízos pessoais e financeiros. A decisão é da 1ª Câmara de Direito Privado do [Tribunal de Justiça de Mato Grosso](#), que manteve a sentença de primeira instância.

Conforme o processo, o consumidor aceitou uma proposta de migração de plano e recebeu uma mensagem de confirmação da portabilidade. No entanto, o chip correspondente ao novo plano nunca foi entregue pela empresa, e a linha antiga foi desativada pela operadora anterior, sem possibilidade de reversão. Apesar das tentativas solucionar o problema pelos canais de atendimento, o cliente ficou sem acesso ao número.

A operadora alegou que o cancelamento poderia ter ocorrido por motivos técnicos ou de segurança, como bloqueio por roubo ou furto, e negou falha na prestação do serviço. Ela pediu que o valor da indenização fosse reduzido, enquanto o consumidor recorreu pedindo a majoração para R\$ 30 mil, argumentando que a perda do número comprometeu sua vida profissional e financeira.

O relator do caso, juiz convocado Márcio Aparecido Guedes, observou que a portabilidade sem entrega de chip e sem ativação da nova linha configura [falha grave na prestação de serviço](#) essencial, conforme previsto no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Para ele, o dano moral é evidente, já que a privação do serviço de telefonia e a perda de um número antigo e amplamente vinculado à rotina do usuário extrapolam o mero aborrecimento cotidiano. *Com informações da assessoria de imprensa do TJ-MT.*

Processo 1036222-24.2024.8.11.0002

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-nov-21/operadora-tera-que-indenizar-por-erro-de-portabilidade-decide-tj-mt/>

